

ÁREA RESPONSABLE:

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

PROCEDIMIENTO:

ADMINISTRACION DE INCIDENTES INFORMATICOS EN LOS CENTROS SCT.

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

DESARROLLAR Y ADMINISTRAR CON POLÍTICAS DE CALIDAD LOS RECURSOS HUMANOS, FINANCIEROS, MATERIALES Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN CON EL OBJETO DE QUE LA OPERACIÓN DE LA SCT SEA TRANSPARENTE, EFICIENTE Y EFICAZ.

## OBJETIVO

Mantener la operabilidad de las TIC's ante la presencia de incidentes, a través de actividades y la coordinación del departamento de informática, Mesa de Ayuda de la Secretaria (CAT) o Servicios de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones (UTIC) vigilando en todo momento que la atención y solución se efectúe bajo los estándares de calidad y niveles de servicio aplicables.

## LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Se deberá utilizar en estricto uso el sistema de seguimiento de incidencias como herramienta única institucional para el registro de las evidencias del control.
2. El titular del área informática deberá asegurar la difusión del procedimiento a las áreas de los centros SCT y las instrucciones de responsabilidad que aseguren el cumplimiento por parte de los centros de trabajo, bajo documento firmado por dirección.
3. Para efectos de la medición de tiempos del proceso, un día se considerará ocho horas hábiles.
4. Los tiempos de atención de las incidencias delegadas a CAT o UTI, serán las establecidas en el contrato y SIGTIC.
5. Para todos aquellos usuarios y equipos, con funciones sustantivas y atención al público, contarán con tiempos de atención y gestión prioritarios.
6. Para el caso de no contar con personal suficiente o el numero de incidencias rebase las capacidades de atención local, el Departamento de Informática deberá priorizar el orden de atención y envío de incidencias a gestión externa.
7. Para asegurar la solución de la incidencia reportada por los centros de trabajo foráneos y delimitada como atención, los gastos que se generan en concepto del viaje, deberán ser otorgados y gestionados por la propia área solicitante.

ÁREA RESPONSABLE:

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

PROCEDIMIENTO:

ADMINISTRACION DE INCIDENTES INFORMATICOS EN LOS CENTROS SCT.

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

DESARROLLAR Y ADMINISTRAR CON POLÍTICAS DE CALIDAD LOS RECURSOS HUMANOS, FINANCIEROS, MATERIALES Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN CON EL OBJETO DE QUE LA OPERACIÓN DE LA SCT SEA TRANSPARENTE, EFICIENTE Y EFICAZ.

8. Los responsables de informática deberán tramitar una cuenta de correo electrónico por centro SCT, para que funja como herramienta única de solicitud electrónica para los centros de trabajo.
9. Los centros de trabajo deberán solicitar la atención de la incidencia solo a través de la cuenta de correo establecida para tal fin.

ÁREA RESPONSABLE:

DEPARTAMENTO DE INFORMATICA

PROCEDIMIENTO:

ADMINISTRACION DE INCIDENTES INFORMATICOS EN LOS CENTROS SCT.

DURACIÓN TOTAL:

24 HORAS.

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Usuarios de servicios informáticos o de comunicaciones.	Genera solicitud se servicio por escrito derivado de un incidente por parte de un usuario o interesado de un servicio vía correo electrónico o por oficio.	
02	Departamento de Informática	Asigna un responsable informático de atención quien procede a verificar la veracidad de la solicitud del reporte del incidente acudiendo al sitio o bien en conferencia con el usuario o interesado del servicio para la verificación y delimitación de la necesidad real del usuario.	120 min.
03		Realiza el registro del servicio del incidente, clasificándolo por tipo de servicio, detallando descripción completa del incidente, área afectada con el incidente, fecha y hora del inicio del incidente y reporte del mismo, responsable del sitio, datos del responsable del sitio que estará en comunicación con el seguimiento del reporte.	15 min.
04		<p>¿El usuario del equipo con el incidente reportado esta registrado en el sistema de control de personal establecido para llevar el control de sus funciones, en SIGTIC?</p> <p><b>NO</b></p> <p>Notifica a Recursos Humanos la necesidad de actualización del usuario en el sistema de control de personal establecido para llevar el control de las personas usuarias de bienes informáticos, (SIGTIC).</p>	20 min.

ÁREA RESPONSABLE:

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

PROCEDIMIENTO:

ADMINISTRACION DE INCIDENTES INFORMATICOS EN LOS CENTROS SCT.

DURACIÓN TOTAL:

24 HORAS.

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
05	Departamento de Recursos Humanos	<p>Procede a la actualización de los datos del usuario solicitado en base a sus registros de personal y/o investigando los datos directamente con el responsable del centro de trabajo o el interesado en la actualización del registro, (SIGTIC).</p> <p><b>SI</b></p> <p>¿El equipo del usuario con el incidente reportado esta registrado en el sistema de control de inventario establecido para llevar el control de inventario, (SIGTIC).</p> <p><b>NO</b></p>	120 min.
07	Departamento de Informática	<p>Notifica a recursos materiales la necesidad de actualización del equipo del usuario en el sistema de control de equipos establecido para llevar el control de las personas usuarias de bienes informáticos, (SIGTIC).</p>	20 min.
08	Departamento de Recursos Materiales	<p>Procede a la actualización de los datos del equipo en base a sus registros de inventarios y/o investigando los datos directamente con el responsable del centro de trabajo o el interesado en la actualización del registro, (SIGTIC)</p> <p><b>SI</b></p>	120 min.
09	Departamento de Informática	<p>Registro en bitácora detallando numero de atención interno, fecha y hora de recepción de la solicitud de servicio, responsable del servicio, tipo de servicio,(servicio de apoyo técnico software, hardware, capacitación, asesoría, comunicaciones voz, comunicaciones datos), responsable informático de la atención. Detalle breve de la incidencia.</p>	15 min.

ÁREA RESPONSABLE:

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

PROCEDIMIENTO:

ADMINISTRACION DE INCIDENTES INFORMATICOS EN LOS CENTROS SCT.

DURACIÓN TOTAL:

24 HORAS.

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
10		<p>¿El incidente puede ser solucionado por personal del Centro SCT?</p> <p><b>SI</b></p> <p>Realiza la atención y se solicita al usuario su cierre de atención al reporte del servicio con firma en la hoja de servicio y anotando conclusiones, fecha y hora del cierre.</p>	1 día.
11		<p>Registra en bitácora la hora del cierre del servicio, fin del incidente.</p>	5 min.
12		<p><b>NO</b></p> <p>¿Él tipo de incidente es competencia del Centro de Atención Tecnológica (CAT),?</p> <p><b>SI</b></p> <p>Realiza la solicitud de atención ante el CAT, registrándose el número de folio CAT. En el formato de solicitud por parte del centro de trabajo.</p>	5 min.
13		<p>¿Él tipo de incidente es competencia de la UTI?</p> <p><b>SI</b></p> <p>Realiza la solicitud de atención ante la UTI, mediante mecanismo SIGTIC, se recopilan las firmas correspondientes y se envían a oficinas centrales. Anotado el numero de folio en solicitud de servicio de informática y en bitácora.</p>	5 min.
14	CAT, UTI	Atención del servicio.	
15	Informática y solicitante	Realiza verificación del servicio recibido.	1 día.



ÁREA RESPONSABLE:

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

PROCEDIMIENTO:

ADMINISTRACION DE INCIDENTES INFORMATICOS EN LOS CENTROS SCT.

DURACIÓN TOTAL:

24 HORAS.

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
16		¿Fue satisfactorio el servicio? <b>No</b> Realiza gestión a instancia central correspondiente para su solución adecuada. Se regresa a la actividad No. 15.	30 min.
17		<b>Si</b> Cierran y se firman reportes de servicio, se registra en bitácora fecha y hora de cierre de atención.  TERMINA PROCEDIMIENTO	5 min.